

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ МВС УКРАЇНИ

Демократизація публічно-правових процесів вимагає реформування сфери адміністративних послуг, які надаються суб'єктами владних повноважень, у напрямі їх публічно-сервісного наповнення, ефективність та якість яких залежить від рівня задоволення потреб споживачів. Публічно-сервісне спрямування адміністративних послуг означає, що їх надання має виходити з необхідності забезпечення реалізації прав і свобод приватних осіб органами публічного управління.

Сфера адміністративних послуг в Україні є пріоритетним об'єктом уваги науковців і практиків останні декілька років. У цей період суспільно-політичного розвитку держава повинна забезпечити необхідні умови для якнайкращої реалізації громадянами своїх прав і свобод, що неможливо зробити без надання якісних адміністративних послуг. Адміністративна послуга є ефективною та спрямованою на повне задоволення потреб споживача лише тоді, коли вона носить публічно-сервісний характер діяльності суб'єктів владних повноважень.

Територіальні сервісні центри МВС є близькими до населення і як центри публічної влади можуть збільшити довіру населення до органів публічної влади. Делегування повноважень щодо надання найбільш актуальних адміністративних послуг на місця дозволить спростити доступ громадян до адміністративних послуг, зробити їх зручними для споживачів, поліпшити їх якість і рівень обслуговування, що дозволить рівень публічного управління підняти до сервісного.

Однак, існуюча сьогодні в Україні система територіальних сервісних центрів, в цілому, не відповідає очікуванням та потребам суспільства. Функціонування сервісних центрів не забезпечує створення та підтримку

сприятливого життєвого середовища, необхідного для всебічного розвитку людини, її самореалізації, захисту її прав, надання населенню сервісними центрами, утвореними ними установами та організаціями якісних і доступних адміністративних послуг на відповідних територіях.

Сервісна діяльність МВС України – це здійснення владних повноважень МВС України з надання адміністративних послуг, інших послуг через сервіси МВС України, спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків суб'єкта звернення та/чи надання інформації [1, с. 232].

Аналіз чисельних законодавчих та відомчих нормативних актів сприяв визнанню того, що загалом проблематика, що підлягає розв'язанню, перебуває у площині таких напрямів, як: недостатність інформації та консультування громадян з питань надання послуг у центрах; ненадання супутніх послуг (ламінування, ксерокопіювання, банківські послуги, фотографування, продаж канцелярських товарів) у переважній більшості центрів; вимагання додаткових, непередбачених законодавством документів для надання адміністративної послуги; неможливість отримати послугу за один візит тощо [2, с. 272].

Вирішити низку з наведених проблем можливо шляхом надання інформації з інформаційних карток адміністративних та інших послуг в інтерактивному вигляді безпосередньо у приміщенні СЦ МВС України, а також основних стандартів отримання таких послуг та алгоритму дій персоналу центру. Додатково для оцінки якості діяльності СЦ МВС України необхідно представити алгоритм усунення недоліків в діяльності центру шляхом автоматичного повідомлення про проблему.

Сучасний стан правового регулювання сфери надання адміністративних послуг в системі Міністерства внутрішніх справ свідчить про те, що воно здійснюється на підзаконному рівні, здебільшого відомчими наказами. Загальний перелік платних послуг, зокрема адміністративних, які надаються структурними підрозділами Міністерства внутрішніх справ,

Національної поліції, Державної міграційної служби затверджено постановою Кабінету Міністрів України, однак аналогічного систематизованого переліку безоплатних адміністративних послуг не існує.

Враховуючи перелік поліцейських послуг (сервісних (адміністративних та інших), регламентованих Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання» та Законопроектом «Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України», вважаємо, що поліцейські послуги доцільно класифікувати за такими критеріями:

а) у сфері сервісної діяльності в системі МВС України: адміністративні послуги; інші послуги;

б) за суб'єктом надання послуг у системі МВС України: надають підрозділи Національної поліції; надають територіальні органи з надання сервісних послуг МВС (головний, регіональні та територіальні сервісні центри); надають підрозділи експертної служби (НДЕКЦ); надають підрозділи Державної міграційної служби (ГУ у областях, районні відділи та сектори);

в) за суб'єктом звернення послуги: ті, які надаються за зверненням фізичної особи; ті, що надаються за зверненням юридичної особи;

г) за предметом звернення (послуги): допуск водіїв до керування транспортними засобами; допуск транспортних засобів до участі у дорожньому русі; перевезення небезпечних вантажів; придбання, оформлення, переоформлення, володіння, зберігання, носіння, перевезення, переміщення, виробництво зброї (вогнепальна, холодна, боєприпаси і. т.д.); проведення судових експертиз, досліджень, оцінок; надання відомостей з Єдиного державного реєстру МВС України; проведення перевірок, обстежень, охорони рухомих та нерухомих об'єктів.

Таким чином, питання ефективності діяльності СЦ МВС України

полягає передусім в оцінюванні інституційної спроможності забезпечити надання адміністративних послуг якомога більшій кількості населення. Надалі оцінюванню має підлягати якість надання сервісних послуг. Такий перспективний напрям слугуватиме складовою частиною оцінки результатів загалом діяльності органів, що діяльність яких координується через Міністра внутрішніх справ. Зокрема, варто передбачити нормативну заборону оцінювати діяльність, зокрема й сервісних центрів, лише на підставі кількості наданих адміністративних, інших (зокрема, інформаційних) послуг.

Якісні характеристики професійних показників діяльності СЦ МВС України мають включатися в опитувальник чи анкету на основі:

- аналізу результатів спостереження за процесом надання сервісних послуг чи здійснення конкретних дій з представленою алгоритму;
- особливостей складників у скаргах щодо якості надання послуг, що мають прямий зв'язок із роботою персоналу відповідного сервісного центру;
- обробки інформації з інших джерел надходження інформації про діяльність СЦ МВС України («гаряча лінія», ЗМІ, Інтернет, соціальні мережі тощо);
- організації оцінювання сфери надання сервісних послуг окремо.

Список використаних джерел:

1. Голосніченко І.П., Циганов О.Г., Попова О.О. та ін. Адміністративні послуги у сфері внутрішніх справ: монографія / за ред. І.П. Голосніченка, О.Г. Циганова. Київ: НТУУ «КПІ», 2015. 590 с.

2. Ніколаєнко К.В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. *Держава і право* : зб. наук. пр. 2010. Вип. 47. С. 269-274.